



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[naam en e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 7 mei 2019

Betreft

Uw melding 4329

Onderwerp

Beslissing

Tuchtrect Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrectbanken.nl
www.tuchtrectbanken.nl
kvk 62964410

Geachte [melder],

Op 10 maart 2019 heeft u een melding over [bankmedewerker 1], Account manager bij [bank] (hierna: de bank) ingediend bij Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding richt zich tegen de handelwijze van [bankmedewerker 1]. Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker 1] – in een telefoongesprek waarin hij u aanvullende vragen stelde voor het openen van een zakelijke rekening – niet klantgericht heeft gehandeld, u beschuldigd heeft, aanvallende vragen heeft gesteld en een dreigement naar u heeft geuit. In het telefoongesprek zou [bankmedewerker 1] u vragen hebben gesteld over uw onderneming, die naar uw mening niet van belang en redelijk zijn bij het openen van een zakelijke rekening.

Eveneens stelde hij u vragen die u in een eerder gesprek met een andere medewerker van de bank al hebt beantwoord. Daarnaast heeft u het standpunt van [bankmedewerker 1] – dat u zich diende te begeven naar een bankkantoor, ‘omdat er anders niks zou gebeuren’ – als een dreigement ervaren. U bent daarom van mening dat [bankmedewerker 1] niet integer en zorgvuldig heeft gewerkt.

Feiten

Op 3 maart 2019 hebt u via de website van de bank een aanvraag gedaan voor het openen van een zakelijke rekening. Op 6 maart 2019 bent u door [bankmedewerker 2] gebeld voor een welkomsttelefoongesprek. [Bankmedewerker 2] heeft tijdens dat gesprek u een aantal vragen gesteld over uw onderneming, die u hebt beantwoord.

Op 8 maart 2019 heeft [bankmedewerker 1] telefonisch contact met u opgenomen. Tijdens dat gesprek heeft [bankmedewerker 1] aangegeven dat nog een aantal vragen diende te worden beantwoord voordat beslist kon worden of de zakelijke rekening kon worden geopend. De openstaande vragen heeft [bankmedewerker 1]



u per e-mail van 8 maart 2019 gesteld. Daarop hebt u op dezelfde dag per e-mail antwoord gegeven.

Uw vrouw, [persoon], heeft op diezelfde dag mondeling haar beklag gedaan bij de bank. Een baliemedewerker van de bank heeft direct telefonisch contact opgenomen met [bankmedewerker 1] om te verifiëren wat de status was van het openen van de rekening. Aan uw vrouw werd verteld dat u een e-mailbericht zou krijgen van [bankmedewerker 1] met een aantal vragen. Na beantwoording van die vragen kon de rekening worden geopend. Aan uw vrouw is geadviseerd om een eventuele klacht via de website van de bank in te dienen. Dit hebt u vooralsnog niet gedaan.

Op 11 maart 2019 hebt u van [bankmedewerker 1] per e-mail het bericht ontvangen dat de antwoorden die u hebt gegeven op de vragen onvoldoende zijn. [Bankmedewerker 1] heeft in deze e-mail toegelicht dat er nog te veel onduidelijkheden waren over uw bedrijfsvoering en dat hij daarom op dat moment geen zakelijke rekening kan faciliteren. [Bankmedewerker 1] heeft u hierop in de gelegenheid gesteld om een afspraak in te plannen met hem of één van zijn collega's. [Bankmedewerker 1] heeft daarbij opgemerkt dat de bank alleen een gesprek kan aangaan wanneer u volledig opening van zaken geeft.

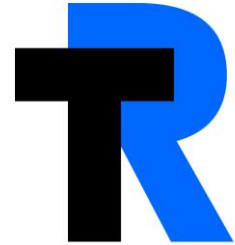
Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn of haar beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Uw melding betreft de dienstverlening van [bankmedewerker 1] in zijn functie als Accountmanager bij de bank. [Bankmedewerker 1] heeft telefonisch en per e-mail met u contact met u gehad over het openen van een zakelijke rekening bij de bank. [Bankmedewerker 1] heeft u in dat kader een aantal vragen gesteld over uw onderneming.

De Algemeen Directeur beoordeelt niet of [bankmedewerker 1] namens de bank een juiste beslissing heeft genomen om nog niet over te gaan tot het openen van een zakelijke rekening. Die vraag is namelijk voor de tuchtrechtelijke procedure niet relevant. [Bankmedewerker 1] heeft u namens de bank geïnformeerd over het standpunt van de bank op de door u gegeven antwoorden. De beslissing van de bank om het openen van een zakelijke rekening aan te houden totdat er genoeg duidelijkheid is omtrent uw onderneming, is geen individuele gedraging van [bankmedewerker 1] die tuchtrechtelijk relevant zou kunnen zijn. Gedragingen van de bank als instelling vallen immers niet onder het bereik van het bancaire tuchtrect. Het bancaire tuchtrect ziet uitsluitend op persoonlijke gedragingen van bij de bank werkzame personen.



Omdat uit de onderbouwing van uw melding niet blijkt dat [bankmedewerker 1], aanvallend in zijn toon is geweest, beschuldigingen heeft geuit en zich bedreigend zou hebben uitgelaten, acht de Algemeen Directeur niet aannemelijk geworden dat hij een integriteitsnorm zou hebben geschonden.

De Algemeen Directeur begrijpt dat de aan u gestelde vragen en de daarmee gepaard gaande vertraging rondom de opening van een zakelijke rekening voor u vervelend is. Dit betekent echter niet dat aan [bankmedewerker 1] in dit verband het verwijt zou kunnen worden gemaakt dat hij het klantbelang niet voldoende centraal zou hebben gesteld. De bank is immers gehouden om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen bij het verlenen van bancaire diensten, zoals de verplichting om de klant te kennen. Dat dit tot vragen leidt die door u als klant als vervelend worden ervaren, brengt op zichzelf geen schending mee van de gedragsregel dat het belang van de klant centraal moet worden gesteld.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Stichting Tucht recht Banken
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,
Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw W.M. Biesbrouck
Juridisch medewerker